

Västmanlands Tolkservice Verksamhetsberättelse 2022

Västmanlands Tolkservice ekonomisk förening

Besöks- och postadress
Sigurdsgatan 21, vån 10
721 30 Västerås
Org. nr: 716454-7262

Telefon: 021-13 13 00
E-post: tolk@vastmanlandstolkservice.se

Hemsida: www.vastmanlandstolkservice.se
Bokningssida: <https://taqsweb.se>

Styrning

Västmanlands Tolkservice (VTS) org.nr. 716454–7262 är en ekonomisk förening och har varit verksam sedan 1993. Medlemmarna är Region Västmanland samt kommunerna Arboga, Fagersta, Hallstahammar, Kungsör, Köping, Sala, Surahammar och Västerås som tillsammans äger VTS. Förmedlingen har sitt kontor i Västerås.

Ägarna styr genom ägardirektiv. Föreningens ändamål är att tillhandahålla tjänster i form av tolk- och översättarservice till föreningens medlemmar. Detta görs genom att kontinuerligt följa medlemmarnas behov av tolkservice och genom rekrytering och kompetensutveckling av tolkar och översättare.

Föreningen har en politiskt tillsatt styrelse vars styrelseledamöter är utsedda av medlemmarna.

Särskilt utsedda revisorer granskar föreningens verksamhet.

Under året har sju styrelsemöten och två ägarmöten genomförts utöver den årliga stämman.

Styrelse

Ordförande	Robert Lennes, Region Västmanland
Vice ordförande	Ann-Louise Molin Östling, Västerås stad
Ledamöter	Abdul Qorbani, Köping kommun Gustav El Rachidi, Fagersta kommun Barbara Hallström, Hallstahammar kommun
Ersättare	Marion Annilén, Västerås stad Karin Andersson, Region Västmanland Kjell Wendin, Arboga kommun Marcus Jacobson, Västerås stad Elisabet Petterson, Sala kommun

Revisorer

Förtroendevalda revisorer	Barbro Hillring, Region Västmanland Ulf Nygren, VK Rolf Hare, utsedd av stämman
Ersättare	Barbara Conte, VK Göran Nilsson, utsedd av stämman
Auktoriserad revisor	Helene Ellingsen, PWC

Verksamhetschef

Sara Walsöe Pedersen

VTS är FR2000 certifierade, en kravstandard för ledningssystem med fokus på kvalitet, miljö och arbetsmiljö. Standarden utgår från principerna i ISO-standarderna 9001, 14001 och ISO 45001.

VTS är medlemmar i Tolkservicerådet (TSR), en branschorganisation som arbetar för kvalificerad tolkservice.

Verksamhetsåret 2022

Händelser under 2022

- 71,5 % av de utförda uppdragen har utförts av en tolk med Kammarkollegiets legitimation.
- 98,9 % av alla uppdrag har levererats enligt plan.
- Efterfrågan av tolk i ukrainska ökade med ca. 4000 % jämfört föregående år.
- 5% ökning av fakturerade tolktimmar jämfört med föregående år.
- 46% av beställningar har bokats digitalt via bokningsidan TSR-online.
- 8 grupphandledningstillfällen har erbjudits för tolkar.

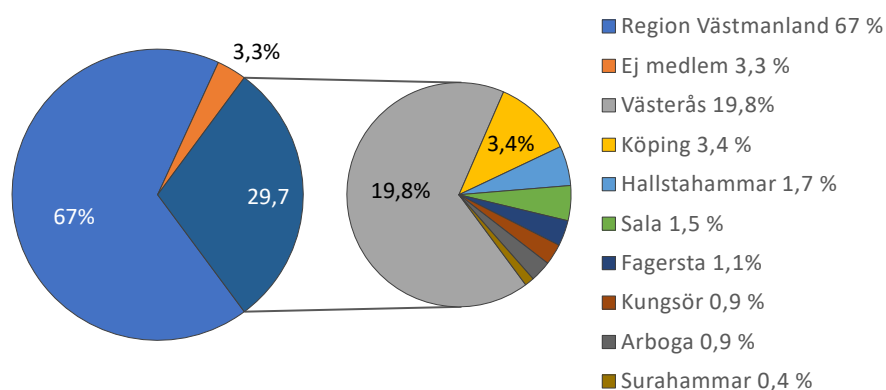
Ägare och kunder

Antalet fakturerade tolktimmar under 2022 har fördelats enligt följande:

Region Västmanland: 67%

Kommuner i Västmanland: 29,7%

Övriga kunder: 3,3%



Förändring 2022 jämfört med 2021

Region Västmanland	+ 3%
Västerås	+10%
Köping	+17%
Sala	-9%
Hallstahammar	+8%
Arboga	+31%
Fagersta	+7%
Kungsör	-10%
Surahammar	- 2%
Totalt:	+ 5%

Den årliga kundundersökningen har besvarats av 877 personer:

- 94,23% Instämmer/instämmer helt att de är nöjda med Västmanlands Tolkservice som helhet.
- 82,92% Instämmer/instämmer helt att de kan lita på att tolk- eller översättningstjänsten de beställer blir utförd professionellt och smidigt.
- 97,2% Instämmer/instämmer helt att de upplever gott bemötande.
- Net Promoter Score: 65

Medarbetare

VTS ska vara en attraktiv arbetsplats för tolkar, översättare och förmedlingspersonal. Våra tolkars kompetens och kunskap skapar förutsättningar för rättssäker myndighetsutövning i kontakten med länsinvånare som inte talar samma språk.

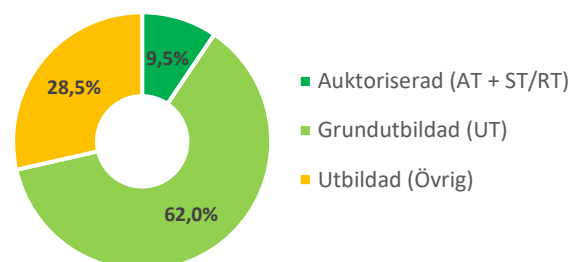
VTS arbetar aktivt med att säkra nuvarande och framtida kompetenser. En gemensam företagskultur med tydliga värderingar är viktigt för att känna samhörighet och kunna utvecklas i arbetet. Som tolk eller översättare har du inte en arbetsplats där du naturligt träffar kollegor. Vi arbetar därför med att skapa träffpunkter genom olika forum.

Under året har handledning, ledd av en psykoterapeut, anordnats. Vi arbetar för att anordna föreläsningar och studiebesök för våra medarbetare. Detta ger en möjlighet till att fördjupa sig inom olika arbetsområden där man kan komma att tolka. Det finns en stor vinst i att tolkar och tolkanvändare möts utanför tolksituationen för att skapa samförstånd för varandras yrken. Två större tolkmöten har genomförts under 2022.

Antalet uppdragstagare, tolkar och översättare, som varit aktiva under 2022 är 359 personer.

Ett av verksamhetsmålen är att öka antalet uppdrag utförda av tolkar som är auktoriserade eller innehar en nationell tolklegitimation utfärdad av Kammarkollegiet. Under år 2022 utfördes 71,5 % av uppdragen av en från Kammarkollegiet legitimerad tolk, varav 9,5 % utfördes av auktoriserad tolk.

De tolkar som inte innehar Kammarkollegiets nationella tolklegitimation har utbildats antingen i ett äldre utbildningssystem där en validering krävs för att bli legitimerad eller att man genomgått en intern tolkutbildning och genomfört Tolkserveradets tester.

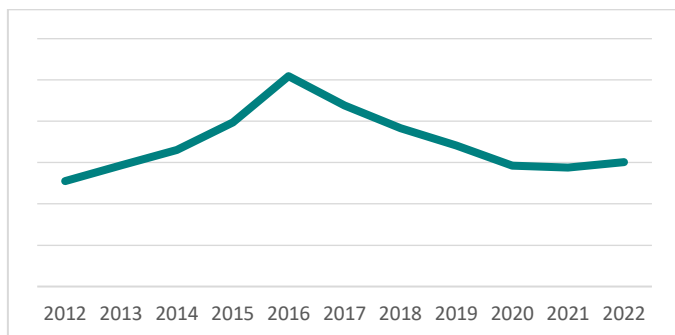


Leverans

VTS ändamål är att kontinuerligt följa medlemmarnas intresse och behov av tolk- och översättningsservice samt säkerställa tolktjänster av hög kvalitet.

Prognos och budget för 2022 var beräknad till samma volym sett till debiterade tolktimmar som föregående år. Den totala volymen i debiterade tolktimmar under år 2022 blev 5 % fler än föregående år.

Leveransgraden för beställda tolkuppsdrag under 2022 var 98,9 %. Under 2022 bokades 13,7 % av samtliga beställningar samma dag, dvs. akuta uppdrag.



Fakturerade timmar per år



Tillsättningsgrad

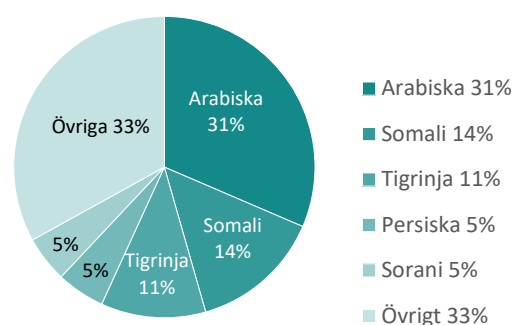
Efterfrågan på översättningar har minskat med 39% jämfört föregående år, där antalet bokningar av översättningar under år 2022 utgör ca 0,4% av den totala volymen.

Under år 2022 utfördes ca 58% av uppdragen via telefon eller skärm. Västmanlands Tolkservice erbjuder skärmtolkning som ett alternativ till att tolken kommer på plats eller via telefon. Att tolka via skärm underlättar, jämfört via telefon, då det blir tydligt vem som pratar och som tolk förstår man sammanhanget bättre.



Det är centralt för verksamheten att logistiskt planera tolkarnas dag så effektivt som möjligt genom samplanering av uppdragen. Syftet är att så få resor som möjligt behöver genomföras vilket resulterar i låg miljöpåverkan, lägre kostnad för beställaren och en god beläggning av uppdrag för tolkarna. Västmanlands Tolkservice har, i och med sitt medlemskap i Tolkserverådets styrelse (TSR), deltagit i möten med Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet för påverkansfrågor inom branschen, där bland annat distanstolkning är en central fråga.

Under 2022 har tolk- och översättningstjänster förmedlats på 88 olika språk. De fem mest efterfrågade språken år 2022 var arabiska, somaliska, tigrinja, persiska och sorani vilka tillsammans motsvarade 67 % av uppdragen. Till antalet bokningar och procentuellt ökade efterfrågan mest på ukrainska med ca. 4000% jämfört år 2021.



Under år 2022 har arbete pågått med att styra fler kunder till att boka tolk och hämta uppgifter om sin beställning via bokningssidan. År 2023 är målet satt att 53% av alla beställningar ska inkomma digitalt. År 2022 inkom 46%. Arbetet fortsätter för ett digitalt bokningsförfarande.

Framtida händelser

- Efterfrågan av tolktjänster förväntas vara oförändrat år 2023 jämfört år 2022.
- Fortsatt arbete med att digitalisera bokningsmottagande.
- Tolkkvalitet: Målsättning år 2023 är att 78% av de genomförda uppdragen ska ha utförts av en tolk med nationell tolklegitimation samt att fler tolkar auktoriserar sig.
- Etablera och öka andelen skärmtolkning.
- Uppdaterat bokningssystem.
- Insatser för att fortsätta vara en attraktiv arbetsplats för medarbetare.
- Anordna föreläsningar och samverkan i syfte att skapa jämlika möten med tolk.
- Grupphandledning för tolkar.